

第1章 調査研究の概要

1. 調査研究の背景

(1) 質の向上への取り組み

介護保険制度が施行されて6年が経ち、介護サービスの供給量は、規制緩和などにより、様々な事業主体が参入したことによって、大幅に増加してきた。その一方、サービスの質をめぐる問題が顕在化し、次のような「サービスの質の確保・向上」の面での指摘がなされている。

<p>ア.「2015年の高齢者介護」 (高齢者の尊厳を支えるケアの確立に向けて) ～高齢者介護研究会報告書 2003.6～より</p>	<p>[介護サービスの現状]</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 事業者を選択するために必要な情報が十分に提供されていない ② サービスの質に関する苦情が多い。従事者の質の向上、人材育成が課題 ③ 劣悪な事業者を市場から排除する効果的手段が不十分
<p>イ.「介護保険制度の見直しに関する意見」 ～社会保障審議会介護保険部会 2004.7～より</p>	<p>[サービス改革]</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 問われるサービスの質 利用者の苦情の多くはサービスの質や内容に関するもの ② 求められる「情報開示」と「事後規制ルール」の確立 利用者の選択を実効あるものとするための情報開示の徹底と、劣悪なサービスを迅速に排除するための実効ある事後規制ルールの確立の必要性 ③ 体系的な見直しが必要なケアマネジメント ケアマネジャーの多忙と支援困難ケースへの市町村の関与不足、公正・中立の観点からの改善必要性 ④ 施設における「質の向上」 個別ケアの実現に向けての積極的な取り組みの必要性 ⑤ 人材の資質向上 専門性の高い人材を確保するための、介護福祉士など介護職員の資格・研修システムや雇用・労働環境のあり方、施設長・管理者のあり方の検討が必要

上記ア、イを受けて、「介護サービス情報の公表」制度（次ページ参照）と「介護サービス従事者の研修体系の見直し」が実施されることとなった。

後者については、介護職員については「養成研修体系とキャリアパス、キャリア開発支援システム構築に向けて」の内容が、また、介護支援専門員については「新しい介護支援専門員の資格・研修体系」が明確化されてきている。

(2) 「介護サービス情報の公表」制度について

ア. 「介護サービス情報の公表」制度創設の理由

平成12年4月スタートした介護保険は、現在、全国で14万カ所を超える介護サービス事業所が介護サービスを提供している。

介護サービスは、適切に利用しないと利用者の心身機能がかえって低下するなど指摘され、利用者に介護サービス情報を事前に提供する環境整備が必要とされていた。また、事業所ごとのサービス内容などを公平・公正に公表し、利用者が自立した生活を営むうえでより適切な事業所を選ぶことのできる環境も必要である。

「介護サービス情報の公表」制度は、このような背景から、利用者と事業所との双方に必要な情報提供の仕組みとして、平成18年4月に創設された。

イ. 「介護サービス情報の公表」制度の概要

1) 趣旨・目的

介護サービス事業所の比較検討が可能になるよう、標準化された項目の情報を定期的に公表。

2) 公表情報の責任主体

介護サービス事業所の責任において公表。

3) 客観性の確保

当該情報の根拠となる事実の客観的な確認が適当である情報は、第三者（調査員）が調査。

4) 事業所情報公表項目の概略

基本的な事項である「基本情報項目」と、根拠資料等を調査員が事実確認する「調査情報項目」に分かれ、都道府県または指定情報公表センターなどから公表。

① 基本情報項目

- ・ 事業所等を運営する法人等の名称、所在地、連絡先等の情報
- ・ 事業所等の名称、所在地、連絡先等の情報
- ・ 事業所等の従業員数、勤務形態、経験年数等の情報
- ・ 事業所等の運営方針、サービス提供実績、苦情窓口等サービス内容に関する情報
- ・ 利用料金等の情報

② 調査情報項目

(介護サービスの内容に関する事項)

- ・ 介護サービス提供開始時の説明状況や利用者の同意の取得状況等に関する情報
- ・ 介護サービス提供に関するマニュアルの整備状況やサービス提供の記録状況等に関する情報
- ・ 相談、苦情等の対応経過の記録状況や利用者への説明状況等に関する情報
- ・ 介護サービス内容の評価や見直しの実施状況等に関する情報
- ・ ケアマネージャーや医療機関、地域住民等との連携の取組状況等に関する情報

(事業所等の運営状況に関する事項)

- ・ 事業計画の作成等適切な事業運営確保のための取組状況等に関する情報
- ・ 事業所等の業務分担や従業者間の情報共有等の取組状況等に関する情報
- ・ 安全管理や衛生管理の取組状況等に関する情報
- ・ 情報管理、個人情報保護等の取組状況等に関する情報
- ・ 計画的な従業者の研修、利用者意向を踏まえたサービス改善等総合的なサービスの質の確保の取組状況に関する情報

ウ. 「介護サービス情報の公表」制度の特徴

- 1) 公表されている情報は、インターネットなどで閲覧できる。いつでも誰でも自由に入手できるので、住んでいる地域にある事業所を比較検討できる。
- 2) 公平性、公正性を確保するため、都道府県（またはその指定機関）が実施主体となっている。
- 3) 公表されている情報と、実際のサービス利用場面で行われる事実を比較して、利用しているサービスの妥当性をいつでも確認できる。
- 4) 家族をはじめ、介護支援専門員や介護相談員などと同じ情報を共有できるので、サービス利用における相談がしやすくなる。

エ. 「介護サービス情報の公表」制度の対象サービス

介護サービス情報の公表が制度化されたことで、サービス毎に順次、一定の情報が公表されることとなった。まず平成 18 年度は、訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、通所介護、特定施設入居者生活介護、福祉用具貸与、居宅介護支援、介護老人福祉施設、介護老人保健施設の 9 サービス（以下、「対象 9 サービス」という）について情報の公表が始まった。

オ. 「介護サービス情報の公表」制度においてサービスの質に関わること

「介護サービス情報の公表」制度において、「サービスの質」に関わる主な内容としては、調査員に客観的な判断が求められることから、研修記録の有無やマ

ニュアルの有無のレベルにとどまっている。よって、そのレベルについては、実態として把握できていない。

2. 調査研究の目的

研修等の人材の資質向上のための取り組みは、その実施を通じてサービスの質の向上を図るものであるが、現状としては、介護サービス事業者における研修等の取り組み状況、また研修以外の事業者の資質の向上への取り組み状況等の把握が充分でないと思料される。

そこで、介護サービス事業者として、サービスの質の向上のため、どのような方法で人材の資質向上のための取り組みが行われているのか、また、それらの取り組みを進めるためにどのような仕組みづくりを行っているのか等、職員研修を中心とした事業所の資質向上のための取り組み状況の実態を把握する。

本事業を行い、実態調査及びその分析結果を公表することで、事業者が現在行っている研修方法等を見直す上での一つの判断資料となることが期待され、更なる「サービスの質の確保・向上」に貢献すると考えられる。

また、この成果は、今後の「介護サービス情報の公表」制度の運営等においても基礎的な資料となることも期待される。

3. 調査研究の方法と体制

(1) 調査研究の方法

ア. 調査研究委員会

本事業を遂行するにあたり、調査研究委員会を設置し検討を進めた。(委員構成は下記「(2) 実施体制」参照)

イ. アンケート調査

介護サービス事業者における資の向上のための取り組みについて、研修等を中心に、現在取り組んでいる実態を把握するためにアンケート調査を行った。(詳細は「第2章 アンケート調査」参照)

ウ. ヒアリング調査

アンケート調査を補足し、また、アンケート調査項目について深掘りするためにヒアリング調査を行った。(詳細は「第3章 ヒアリング調査」参照)

(2) 実施体制

調査研究委員会委員 (敬称略、委員長以下 50 音順、◎は委員長)

◎ 栃本 一三郎	上智大学総合人間科学部 教授
諏訪 徹	社会福祉法人全国社会福祉協議会 中央福祉人材センター 副部長代理
畑山 潤治	社団法人全国老人福祉施設協議会 研修委員会 委員長
濱田 和則	日本介護支援専門員協会 副会長
東島 弘子	福祉用具ジャーナリスト 社会福祉士
平川 博之	社団法人全国老人保健施設協会 研修委員会 委員長
福田 京子	有限責任中間法人日本在宅介護協会 研修・広報委員会 委員長
堀田 聡子	東京大学社会科学研究所 人材ビジネス研究寄付研究部門 助手

(3) 検討経過

- 第1回調査研究委員会（平成19年2月6日）
 - ・ 事業概要の確認
 - ・ 各事業者団体における資質の向上への取り組み状況について
 - ・ アンケート調査の検討
 - ・ ヒアリング候補先の選定 等

- 第2回調査研究委員会（平成19年3月23日）
 - ・ アンケート速報値の分析
 - ・ ヒアリング結果の分析
 - ・ 報告書骨子案の検討 等